

T/BAX

团体标准

T/BAX 000X—2022

安全防范系统运行维护服务星级标准

Star-rating standard for the operation and maintenance service of
security and protection system

(征求意见稿)

2022-xx-xx 发布

2022-xx-xx 实施

北京安全防范行业协会 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 星级划分与参评条件.....	1
4 星级评价基本要素.....	1
5 各星级基本要求.....	2
6 星级评价基本要求.....	4
附录 A（资料性）安全防范系统运行维护服务用户评价表.....	5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由安安运维（北京）科技有限公司提出。

本文件由北京安全防范行业协会归口。

本文件起草单位：北京安全防范行业协会、安安运维（北京）科技有限公司、北京蓝盾世安信息咨询有限公司、平安银行股份有限公司北京分行、工商行自贸服务区国际商务服务片区支行、北京第二外国语学院、北京航空航天大学、北京金城恒泰科技有限公司。

本文件主要起草人：汪捷、张莹、蔡荣琴、郑小华、孙君、欧阳昱、赵保顺、邱锐、王斌、孙庆章、占帆、赵哲、陈丽仙。

本标准的知识产权归属于北京安全防范行业协会，未经北京安全防范行业协会批准授权，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展评估、认证等活动。

引 言

随着安全防范系统的普及和智能化水平不断发展，安全防范系统运行维护需求越来越多，建设系统使用单位对运行维护企业的服务能力要求也越来越高，特别是对运行维护服务信息化、智能化的要求。为保障安全防范系统的安全、稳定运行，引导安全防范系统运行维护企业不断提升服务保障能力，方便安全防范系统用户选择合适的服务企业，特制定本标准。

安全防范系统运行维护服务星级标准

1 范围

本文件规定了星级划分、星级评价基本要素、各星级基本要求、评价基本要求。

本文件适用于从事安全防范系统运行维护服务企业，以及安防系统建设或运行单位。

2 术语和定义

2.1

服务星级 star-rating for service

通过设置五角星数量，表现安全防范运行维护服务企业的服务能力水平。

2.2

安防系统运行维护服务 operation and maintenance service for security and protection system

为保障安全防范系统（简称“安防系统”）稳定运行而进行的系统维护与保养、故障监测与排除、系统维修与更新等活动。

3 星级划分与参评条件

3.1 星级划分

服务星级划分为三星，由高至低，分别为：三星、二星、一星。

3.2 星级参评条件

3.2.1 参评单位应具备在中华人民共和国境内依法注册的独立法人组织。

3.2.2 参评单位应具有满足开展业务需要的固定经营场所。

3.2.3 参评单位依法建立缴纳社会基本保险账户，并为员工缴纳社会基本保险。

3.2.4 参评单位的经营范围应与安全防范业务相关。

4 星级评价基本要素

4.1 经营信用：参评单位应在违法违规行为、责任事故、诚信经营等方面满足各星级基本要求。

4.2 专业队伍：参评单位应具备相应数量的安防系统安装维护员以及相关专业培训合格人员。

4.3 服务管理：参评单位应设立安防系统服务受理中心，运用安防系统运行维护管理信息化平台，建立服务质量监督、服务回访和人员管理、安全保密等相关制度，并维护资源的组织和应对系统突发事件处置的保障能力。

4.4 绩效表现：参评单位应具备相应的安防系统维护服务单位数量和年限，以及服务于重点保卫单位

所占比例，并具备用户对其服务质量的满意评价。

5 各星级基本要求

5.1 一星级基本要求

5.1.1 经营信用

5.1.1.1 无违规经营，或违规已纠正。

5.1.2 专业队伍

5.1.2.1 具有相关专业技术职称、《安全防范系统安装维护员》或安防服务供应商认证资格的人数应不少于5人。

5.1.2.2 安防系统运行维护人员专科以上学历应占全员总人数的50%以上。

5.1.2.3 建立培训教育管理制度，每年全员人员应不少于接受一次4小时的上岗后专项培训教育。

5.1.3 服务管理

5.1.3.1 建立服务管理制度，应向被服务单位公布相对固定的安防系统故障报修和服务投诉电话。

5.1.3.2 设置服务质量监督工作岗位，应执行年度服务工作回访机制，获得用户评价。见附录。

5.1.3.3 建立运行维护工作管理流程和制度，包括：工作任务分配、工作状况监督和反馈、系统运行维护、工作流程等相关信息记录、报告档案等管理。

5.1.4 绩效表现

5.1.4.1 在1年内承接安防维护服务的单位数量应不少于2个。

5.1.4.2 用户单位所提供的服务评价应达到85分以上。

5.2 二星级基本要求

5.2.1 经营信用

5.2.1.1 无违规经营，或违规已纠正。

5.2.1.2 无被相关行业政府主管部门或行业组织通报为重大责任事故，以及严重违法失信经营行为。

5.2.1.3 获得相关行业组织的诚信经营荣誉。

5.2.2 专业队伍

5.2.2.1 具有相关专业技术职称、《安全防范系统安装维护员》或安防服务供应商认证的资格人数应不少于10人。

5.2.2.2 安防系统运行维护人员专科以上学历应占全员总人数的60%以上。

5.2.2.3 建立培训教育管理制度，每年全员人员应不少于接受一次 8 小时的上岗后专项培训教育。

5.2.3 服务管理

5.2.3.1 建立服务管理制度，应向被服务单位公布相对固定的安防系统故障报修和服务投诉电话。

5.2.3.2 设置专职质量监督工作岗位，应执行年度服务工作回访机制，获得用户评价。见附录。

5.2.3.3 建立运行维护工作管理流程和制度，包括：工作任务分配、工作状况监督和反馈、系统运行维护、工作流程等相关信息记录、报告档案等管理。

5.2.3.4 具有系统维护所需备品备件资源，编制适应于用户的突发事件应急处置预案等保障措施。

5.2.3.5 建立保密管理制度和措施。

5.2.4 绩效表现

5.2.4.1 在 1 年内承接安防维护服务的单位数量应不少于 4 个，当年累计维护保养合同金额不低于 30 万元，且保持连续服务 1 次以上。

5.2.4.2 在 5 年内，承担重点保卫单位用户服务数量应占其服务单位总数的 10%以上。

5.2.4.3 用户单位所提供的服务评价应达到 90 分以上。

5.3 三星级基本要求

5.3.1 经营信用

5.3.1.1 无被相关行业政府主管部门或行业组织通报为重大责任事故，以及严重违法失信经营行为。

5.3.1.2 获得相关行业组织评价的诚信经营。

5.3.2 专业队伍

5.3.2.1 具有相关专业技术职称、《安全防范系统安装维护员》或安防服务供应商认证的资格人数应不少于 20 人。

5.3.2.2 安防系统运行维护人员专科以上学历应占全员总人数的 70%以上。

5.3.2.3 建立培训教育管理制度，每年全员人员应不少于接受一次 16 小时上岗后的专项培训教育。

5.3.3 服务管理

5.3.3.1 建立服务管理制度，应向被服务单位公布 7x24 小时相对固定报修和服务投诉电话。

5.3.3.2 设置专职服务质量监督工作岗位，应执行年度服务工作回访，获得用户评价。见附录。

5.3.3.3 应运用安防系统维护管理信息化平台，对运行维护工作任务分配、工作状况监督和反馈、资

产登记、备件管理、服务评价、系统运行保障相关信息统计、工作信息记录和报告等管理工作，规范作业各种文档。

5.3.3.4 建立备品备件的合格供应商管理制度，以及制定适用于用户的应对各类突发应急事件处置预案工作指南。

5.3.3.5 建立保密管理制度和措施，与全员签署保密协议。

5.3.4 绩效表现

5.3.4.1 在1年内承接安防维护服务的单位数量应不少于6个，累计维护保养金额不低于50万元，且保持连续服务2次以上。

5.3.4.2 在5年内，承担重点内部保卫单位用户服务数量应占其服务单位总数的15%以上。

5.3.4.3 用户单位所提供的服务评价应达到95分以上。

6 星级评价基本要求

6.1 评价组织应具有独立的，依法注册的第三方服务组织。

6.2 各项评价要素和指标应有可佐证、真实、有效的资料或信息支撑。

6.3 所提供资料所提供的复印件或扫描件，每一页都应加盖公章以示承诺其真实性。

附录A
(资料性)

安全防范系统运行维护服务用户评价表

A.1 安全防范系统运行维护服务用户评价表见表A.1。

表 A.1 安全防范系统运行维护服务用户评价表

用户单位名称					
用户主管部门名称		主管负责人		联系电话	
服务单位名称					
服务主管部门名称		主管负责人		联系电话	
服务评价					
序号	评价内容	满分值		评价分	
1	服务业务管理能力	10			
2	维保工作规范表现	5			
3	员工维修技能水平	15			
4	员工工作素质表现	5			
5	维修质量总体印象	10			
6	改进工作问题效果	10			
7	报修受理进场响应	15			
8	应急事件处置能力	15			
9	兑现服务承诺表现	15			
10	评价总分值	100			

用户评价单位：签字盖章

评价日期：20 年 月 日

